

Antti Halonen

**PEREHDYTTÄMISKANSIO SCANDIC KAJANUKSEN KEITTIÖLLE JA
SALILLE**

Opinnäytetyö
Kajaanin ammattikorkeakoulu
Matkailu-, ravitsemis- ja talousala
Palvelujen tuottaminen ja johtaminen
Syksy 2007



**Kajaanin
ammattikorkeakoulu**

OPINNÄYTETYÖ TIIVISTELMÄ

Koulutusala Matkailu-, ravitsemis- ja talousala	Koulutusohjelma Palvelujen tuottaminen ja johtaminen
Tekijä(t) Antti Halonen	
Työn nimi Perehdyttämiskansio Scandic Kajanuksen keittiölle ja salille	
Vaihtoehtoiset ammattipinnot	Ohjaaja(t) Hannele Siipola
	Toimeksiantaja Scandic Kajanus
Aika Syksy 2007	Sivumäärä ja liitteet 27+16
<p>Opinnäytetyönäni olen tehnyt perehdyttämiskansion Hotel Scandic Kajanuksen keittiölle ja salille. Perehdyttämiskansion tarkoitus on helpottaa ja auttaa uusien työntekijöiden ja harjoittelijoiden perehdyttämistä. Uudet työntekijät saavat kansiosta tietoa tulevasta työpaikastaan sekä toimenkuvastaan. Suoritin esimiesharjoittelun Scandic Kajanuksessa ja sain sieltä toimeksiannon opinnäytetyöhöni.</p> <p>Perehdyttämiskansio on tehty harjoittelijan kokemusten kautta. Esimiesten toiveita kansion sisällöstä on myös kuultu. Näin kansiosta on saatu sekä perehdyttäjän, että uuden työntekijän tarpeiden mukainen.</p> <p>Keskeisinä käsitteinä tässä opinnäytetyössäni on esimiestyö sekä perehdyttäminen. Olen käsitellyt esimiehen rooleja, ominaisuuksia sekä tehtäviä ja vastuuta työpaikalla. Lisäksi olen kertonut esimiehen viestinnästä. Perehdyttämisestä olen kertonut sen hyödyistä, tavoitteista sekä vaiheista ja työnopastuksesta ja lisäksi vielä esimiehen vastuusta perehdyttämisessä. Lisäksi olen kertonut perehdyttämiskansiossa olevista työturvallisuudesta, ergonomias- ta sekä omavalvonnasta.</p> <p>Scandic Kajanus sijaitsee Kajaanissa ja se kuuluu Scandic-hotels ketjuun. Scandic on Pohjoismaiden johtava hotelliketju. Uskon, että Scandic Kajanus tulee olemaan entistä parempi perehdyttäjä uusille työntekijöille kansion avulla. Tällöin myös uusien työntekijöiden on huomattavasti helpompi ja mukavampi tulla töihin Scandic Kajanukseen.</p> <p>Perehdyttämiskansion tavoite on, että työntekijät pystyisivät nopeammin oppimaan työtehtävät ja tekemään työtä itsenäisesti. Tämä säästää sekä uuden työntekijän että esimiehen aikaa. Käytännön työhön pääsee nopeammin sisälle, kun on saanut hyvän perehdyttämisen.</p>	
Kieli	Suomi
Asiasanat	esimies, perehdyttäminen, perehdyttämiskansio
Säilytyspaikka	X Kajaanin ammattikorkeakoulun Kaktus-tietokanta X Kajaanin ammattikorkeakoulun kirjasto

School Tourism	Degree Programme Hospitality management
Author(s) Antti Halonen	
Title Familiarization Folder for Restaurant Scandic Kajanus	
Optional Professional Studies	Instructor(s) Hannele Siipola
	Commissioned by Scandic Kajanus
Date Autumn 2007	Total Number of Pages and Appendices 27+16
<p>The primary goal of this thesis was to compose a familiarization folder for Hotel Scandic Kajanus. The folder could be used in informing new employees and trainees of their work and in describing their jobs. The study was assigned by Restaurant Scandic Kajanus.</p> <p>The familiarization folder was completed by utilizing the trainee's experiences. The superior's wishes were also listened to. Consequently the folder was to fill the needs of an employee and the superior.</p> <p>The paper includes considerations on the superior's work and familiarization. The superior's roles, qualities, tasks and his responsibilities and his communication skills at work were dealt with. The benefits, goals, phases and job guiding in the familiarization were also considered. Furthermore the folder also discusses the employee's safety at work, ergonomics and in-house control.</p> <p>Scandic Kajanus is located in Kajaani and it belongs to Scandic hotels chain. Scandic is a leading hotel chain in the Nordic countries. The folder helps the restaurant to familiarize its new employees more quickly and more effectively and the new employees can start their work smoothly at Scandic Kajanus.</p> <p>The familiarization folder aims at making the employees learn their tasks faster and work independently. This saves both, the employee's and the superior's time. You can start working faster, when you have a good familiarization.</p>	
Language of Thesis	Finnish
Keywords	superior, familiarization, familiarization folder
Deposited at	X Kaktus Database at Kajaani University of Applied Sciences X Library of Kajaani University of Applied Sciences

SISÄLLYS

1 JOHDANTO	1
2 ESIMIESTYÖ	3
2.1 Esimiehen roolit	3
2.2 Esimiehen tehtävät ja vastuu	5
2.3 Viestintä esimiestyössä	7
2.4 Esimiehen ominaisuudet	8
3 PEREHDYTTÄMINEN	9
3.1 Perehdyttämisen tavoitteet	11
3.2 Perehdyttämisen hyödyt	11
3.3 Perehdyttämisen vaiheet	12
3.4 Työnopastus perehdyttämisen osana	13
3.5 Esimiehen vastuu perehdyttämisessä	14
4 PEREHDYTTÄMISKANSION LAATIMISPROSESSI	15
4.1 Prosessikuvaus	15
4.2 Työturvallisuus	17
4.3 Ergonomia	18
4.4 Omavalvonta	18
4.5 Yritysesittely	20
5 POHDINTA	22
5.1 Johtopäätökset ja kehittämishaasteet	23
5.2 Luotettavuus ja eettisyys	24
LÄHTEET	26
LIITTEET	

1 JOHDANTO

Työhön perehdyttäminen on kannattavaa ja erittäin tärkeää ajatellen sekä työntekijää että työnantajaa. Hyvä perehdyttäminen on sekä työturvallisuuden että tuottavuuden kannalta oleellinen asia. Järkevä perehdyttäminen ei kuluta muilta työntekijöiltä tehoja ja oppiminen ja asioiden sisäistäminen on nopeampaa. Työnantajakin hyötyy, kun perehdytys on hyvää, mutta myös nopeaa ja tehokasta.

Esimiehen työ korostuu perehdytyksessä. Hyvä esimies pystyy hoitamaan perehdytyksen järkevästi ja tehokkaasti. Perehdytys ei saa olla liian aikaa vievää, sillä silloin työteho laskee esimieheltä. Perehdytys tulee rytmittää mahdollisimman hyvin, jotta hyvään ja tavoitteelliseen lopputulokseen päästään joustavasti.

Uuden työntekijän perehdyttämisestä on säädetty myös työturvallisuus- sekä työterveyshuoltolaissa. Nämä lait velvoittavat työnantajaa antamaan riittävää perehdyttämistä. Tällöin vältetään monilta mahdollisilta uhka- ja riskitekijöiltä. Perehdyttäminen on esimiehen vastuulla, myös vanhoille työntekijöille sellaisissa tilanteissa, jossa työntekijän toimenkuva muuttuu.

Tarve tälle opinnäytetyölle oli olemassa mutta sitä ei ollut tiedostettu toimeksiantajan puolelta. Olin itse suorittamassa esimiesharjoittelua kyseisessä hotellissa. Hotellin vastaanotossa, jossa tein ensimmäisen osan harjoittelusta, oli erittäin hyvä ja toimiva perehdyttämiskansio. Siitä oli helppo tutustua uuteen työympäristöön. Ravintolatoiminnasta, jossa tein loppuharjoittelun se puuttui kokonaan ja tällöin perehdyttäminen ei onnistunut mielestäni ihan yhtä joustavasti. Minua perehdyttäneen esimiehen kanssa huomasimme, miten käytännöllinen vastaanoton kansio oli, ja he pyysivät minua tekemään sellaisen myös ravintolan puolelle.

Scandic Kajanuksen ravintolatoiminta on erittäin vilkasta ja erilaisia työtehtäviä on paljon. Scandic Kajanuksessa on kolme ravintolaa sekä huonepalvelutoiminta. Lisäksi keittiö vastaa hotellin vastaanoton vieressä olevasta Scandic Shopin tuotteiden valmistuksesta. Hotelli on myös suuri kokouspalvelujen tuottaja, johon keittiö valmistaa kaikki monipuoliset tarjoilut. Tällöin ravintolan henkilökunnan tulee hallita erilaisia ja vaativia tehtäviä.

Työntekijöitä ja harjoittelijoita käy ravintolassa suhteellisen paljon. Tällöin perehdytys kaikkiin työtehtäviin on erittäin haasteellista. Aika ja työmäärä ovat kuitenkin nykyään ravintoloissa rajallista, joten kaikkia ei kerkiä opastamaan niin paljon kuin halua ja tarvetta olisi.

Opinnäytetyön tavoitteena on saada perehdyttäminen ravintolatoimintaan mahdollisimman sujuvaksi. Siksi tein ravintolaan tämän perehdyttämiskansion, josta aloitteleva työntekijä saa tietoa ihan perusasioista jo ennen kuin hän aloittaa ensimmäistä työvuoroaan. Tarkoituksena on antaa uudelle työntekijälle luettavaksi kansio, josta tämä saa tietoa ravintolasta ja siihen liittyvistä asioista ja tehtävistä. Tällöin ravintolan ei tarvitse erikseen käyttää työntekijäänsä kertomaan kaikkia perustietoja uudelle tulokkaalle. Ravintola säästää aikaa sekä palkkakustannuksia. Uusi työntekijä on valmiimpi saamaan varsinaista perehdyttämistä ja opastusta luettuaan ensiksi perehdyttämiskansion. Tällöin uuden oppiminen on jo alkanut ja lisäinformaation vastaanottaminen on helpompaa.

2 ESIMIESTYÖ

Esimiestyössä esimies saa työntekijänsä vähitellen kiinnostumaan tarjolla olevista haasteista ja antaa heille lisää toimintamahdollisuuksia, kun siihen on mahdollisuus. Esimiehen pitää osata pitää kiinteä yhteys, opastus ja kannustus koko ajan valmiina. (Härkönen 1990, 42.)

Esimies pyrkii varmistamaan, että työntekijät kohdentavat osaamisensa, oppimisensa ja energiansa yrityksen tavoitteiden mukaisesti. Esimiestyö onkin tärkeässä asemassa osaamisen kehittämisen kannalta. Esimiehet tuntevat työyhteisön ongelmat sekä työntekijöidensä mahdollisuudet käyttää omaa osaamistaan. (Kirjavainen & Laakso-Manninen 2000, 124.)

Henkilö joka on motivoitunut, pystyy käyttämään kyvykkyyspotentiaalista jopa 90 %. Kun motivaatio syntyy, työntekijä saa uudet kyvyt: oma-aloitteisuus, vastuuntunto yli omien töiden, itsenäisyys, itseohjautuvuus, luovuus, rohkeus ja yrittäjäyys. Tällöin työntekijän mieli alkaa työskennellä uudella vireystasolla. Motivoitunut henkilö voi saada käyttöasteensa jopa nelinkertaistettua. Tämän sanoman tulisi olla mielessä jokaisella esimiehellä, kun hän miettii johtamistapaansa ja suunnittelee eri johtamistilanteita. (Härkönen 1990, 27.)

Härkösen mukaan motivaatiota saadaan myös lisättyä hyvällä ja positiivisella palautteella ja tunnustuksella. Kun ihminen tietää itse onnistuneensa, silloin motivaatio nousee. Myös oppimispalaute on tärkeää, vaikka työntekijä onkin epäonnistunut, ja epäonnistumisista oppiminen ja uudelleen yrittäminen lisää motivaatiota. Esimiehen tulee muistaa, että motivaatio on helpompi murtaa kuin saada ylös. (Härkönen 1990, 29.)

2.1 Esimiehen roolit

Esimiehellä on monta erilaista roolia palveluyrityksessä. Roolilla tarkoitetaan toimintojen ja käyttäytymisodotusten kokonaisuutta, jotka liittyvät johonkin erikseen määriteltyyn asemaan. Esimies joutuu monesti käyttämään eri rooleja yhtä aikaa. Seuraavassa on Henry Mintzbergin mukaan tehty esimiehen rooleista eräänlainen luettelo. Lähtökohtana roolien tarkastelulle on esimiehen asema ja miten hän käyttää hänelle annettua vastuuta. (Joutsenkunnas 1990, 41.)

Ensimmäinen rooli on keulakuva, jolloin esimies joutuu edustamaan vastuualuettaan. Esimies keulakuvana edustaa myös edustamaansa yritystä sekä on alaisilleen omalla esimerkil-

lään edustaja. Toinen rooli on esimies. Tämä on kaikkein normaalein rooli. Tällöin esimies toimii alaistensa ohjaajana, kantaa vastuun alueestaan sekä toimii palveluyrityksessä hyvän työilmapiirin vaikuttajana. (Joutsenkunnas 1990, 42 – 43.)

Kolmas rooli on yhdysmies. Tällöin esimies hoitaa asioita omien alaisten asioiden ulkopuolella. Silloin esimies tapaa yrityksen yhteistyökumppaneita yrityksen ulkopuolella ja luo itse kuvaa yrityksestä. Yhdysmiehen rooli on perustana seuraaville kolmelle roolille. Neljäs rooli on olla eräänlainen tietokeskus. Esimies saa yleensä paljon tietoa yrityksen sisältä kuin ulkopuoleltakin. Esimies saa yleensä myös sellaista tietoa, jota alaiset eivät välttämättä saa. Tällöin esimiehen vastuulla on, miten paljon ja kenelle hän tietonsa levittää. Viides rooli on olla tiedonvälittäjänä. Tiedonvälittäminen jaetaan kahteen eri osa-alueeseen. Ensimmäinen on toiminnallista tietoa, jota on erittäin tärkeä jakaa alaisten kanssa. Ilman sitä asiat eivät pyöri. Toinen on yleis- ja tukitieto, joka antaa turvallisuuden tunnetta ja itseluottamusta työntekijöille. Kuudes rooli on olla tiedottaja ulospäin yrityksestä. Esimies joutuu miettimään mitä asioita yritys haluaa tiedottaa ulospäin muille ihmisille. (Joutsenkunnas 1990, 43 – 45.)

Seitsemäs rooli on olla päätöksentekijänä. Pelkkä tiedon kerääminen ja välittäminen ei ole päämäärä, vaan ne ovat apuvälineinä päätöksien tekemisessä. Esimies joutuu tekemään monenlaisia päätöksiä päivittäin sekä itsenäisesti että alaistensa kanssa. Esimies joutuu itse päättämään, ketkä ovat päätöksen tekemisessä mukana. Palveluyrityksessä esimiehen kannattaa ottaa alaiset mukaan päätöksentekoon, koska tällöin sitoutuminen on parempaa. Kahdeksas rooli on olla aloitteentekijä yrityksessä. Tällöin esimies pystyy itse tekemään aloitteita ja näyttämään omat kykynsä ja yrittävyytensä. Palveluyrityksessä esimiehen tulisi pitää huoli, että muutoksia tulisi tietynväliajoin, jotta työt eivät olisi liian rutiinimaista. Yhdeksäs rooli on olla häiriöiden käsittelijä. Esimies joutuu tahtomattaan puuttumaan ja tekemään päätöksiä myös huonosti sujuvista asioista. Esimerkiksi palveluyrityksessä asiakkaan valitukseen pitää puuttua mahdollisimman nopeasti ja lujasti. (Joutsenkunnas 1990, 45 – 47.)

Kymmenes rooli on olla yrityksessä voimavarojen jakajana. Tällöin esimiehen tulee miettiä mitkä ovat yrityksen liikeideat ja mitkä ovat resurssit. Miten paljon on esimerkiksi mahdollista käyttää koneita, työvoimaa ja rahaa? Tällä tavalla saadaan yrityksen kaikki voimavarat riittämään sekä pitämään asiakkaat tyytyväisenä. Yhdestoista rooli on olla palveluyrityksessä neuvottelija. Esimies joutuu olemaan monenlaisissa neuvotteluissa ja toimimaan erilaisten asiakkaiden kanssa. Tällöin pitää pystyä tekemään oikeita ratkaisuja ja päätöksiä itsenäisesti yrityksen kannalta sitä koskevissa asioissa. (Joutsenkunnas 1990, 47 – 48.)

Esimiehen rooli on vaikea, koska siihen kohdistuu paineita sekä odotuksia sekä alaisten että omien esimiesten taholta. Alaiset toivovat esimieheltään avoimuutta sekä tasapuolisuutta ja myös rehellistä toimintaa. Johto taas odottaa esimieheltä yrityksen edun mukaista toimintaa sekä uudistusten ja muutosten läpivientä. Nämä ristiriitaiset rooliodotukset voivat olla erittäin raskaita etenkin henkilöstön saneeraustehtävissä. (Järvinen 2002, 61.)

Esimiehen onkin tärkeä löytää sopiva välimatka työyhteisöön, jotta hän olisi henkisesti riittävän lähellä työyhteisöään. Tämä on edellytys sille, että hän voisi nähdä parhaiten kokonaisuuden. Hänen täytyy kuitenkin olla sen verran kaukana, että ei sotkeutuisi pikkuasioihin kokonaisuuden kustannuksella ja pystyisi ajattelemaan järkevästi myös, kun tunteet ovat työyhteisössä valloillaan. On tärkeää, että esimies liikkuu työn maailman ja sisäisen maailman välillä. Siten hän voi olla kanssakäymisessä työyhteisönsä kanssa ja saa tärkeää tietoa työyhteisöstään. Hän ei kuitenkaan voi jäädä pysyvästi sisäiseen maailmaan, vaan hänen täytyy pystyä myös tilanteen vaatiessa siirtymään tarkastelemaan toimintaa työn tosiasioista käsin. (Järvinen 2002, 62–63.)

Järvisen mukaan esimies toimii tehtävässään kahden erilaisen minuuden varassa. Toisaalta hän on kuin kaikki muutkin työyhteisön jäsenet jakaen heidän kanssaan työntekoon liittyviä kokemuksia. Toisaalta esimies toimii ammatillisessa roolissa, joka erottaa esimiehen muista työntekijöistä. Näiden kahden minän välisestä tasapainosta riippuu esimiehen onnistuminen tehtävässään. (Järvinen 2002, 140.)

2.2 Esimiehen tehtävät ja vastuu

Esimiestyö on tärkeää, sillä jokainen työyhteisö tarvitsee henkilön, jonka tehtävänä on huolehtia, että työntekijöiden edellytykset ovat jatkuvasti kunnossa. Tämän tehtävän tärkeys korostuu muutoksissa, jolloin esimiehen velvollisuutena on ylläpitää järjestystä ja selkeyttä, jotta työntekijät voivat jatkaa normaalia työntekoaan. Henkilöstön työmotivaation luominen on tärkeää, koska ilo ja halu tehdä työtä syntyvät, kun työntekijät kokevat, että tavoitteet ovat saavutettavissa. (Järvinen 2002, 27.)

Esimiehellä on työnjohto-oikeus sekä velvollisuus, ja sitä hänen tulisi myös käyttää. Se mahdollistaa sen, että työntekijät tietävät, mitä esimiehet heiltä haluavat. Se tarkoittaa myös sitä, että työlle on asetettava selkeät tehtävät ja tavoitteet. (Järvinen 2002, 37.)

Esimiehen tehtäviin kuuluu välittää tietoa, antaa palautetta, motivoida sekä delegoida ja ylläpitää avointa ilmapiiriä työyhteisössä. Hyvä esimies liikkuu alaistensa parissa ja usein myös tekee samoja töitä esimiestehtävien ohessa. Lisäksi esimiehen keskeisenä tehtävänä on käyttää aktiivisesti valtaa eli johtaa työntekoa. Esimiehen tulee tehdä päätöksiä ja ratkaisuja itsenäisesti joskus ilman henkilöstöään ja joskus heidän mielipiteitään kuunnellen. Lisäksi esimiehen täytyy ratkoa työyhteisössä vallitsevat erimielisyydet. (Järvinen 2002, 16–17.)

Esimiehen toimenkuvaan kuuluu myös työntekijöiden henkisen hyvinvoinnin edistäminen. Tämän osuus tulee tulevaisuudessa korostumaan ja muodostuu suureksi haasteeksi. Jos ihminen ei voi hyvin, se heijastuu myös työpaikalle ja työpanokseen. Esimiehen tehtävä on saada työntekijöiden sisäinen yrittäjämys mukaan työpanokseen. Henkisen hyvinvoinnin kannalta on tärkeää, että työpaikalla ei koeta turhaa stressiä ja kiirettä, ei ole ristiriitaisia tavoitteita eikä epäselviä toimenkuvia. Muita riskitekijöitä hyvinvoinnin alenemiseen ovat hierarkia ja tiukka arvojärjestys tai kilpailu työntekijöiden kesken. Lisäksi riskitekijöitä ovat epätyytyttävä työ tai huono perehdyttäminen. (Kärkkäinen 2005, 145–147.)

Kärkkäisen mukaan esimiesasemassa olevat henkilöt huolehtivat myös työntekijöidensä työmotivaatiosta ja työn mielekkyydestä. Toisaalta esimiesten on myös muistettava tulostavoitteensa. Nykyään työpaikoilla painotetaan enemmän sosiaalisen ilmapiirin kehittämistä ja sitoutumista yritykseen sekä yhteisiä etuja, entisen byrokratiamallin sijaan. (Kärkkäinen 2005, 73–75.)

Kantanen korostaa, että hierarkioiden purkaminen itseohjautuviksi tiimeiksi tuo henkilöstöön uuden ulottuvuuden. Tiimit ovat uudelleen organisoituvia työryhmiä, joissa työntekijöiden kykyjä käytetään tehokkaammin hyväksi. Tämä edellyttää myös työntekijöiltä vastuuta ja osaamista. Näitä taas voidaan kehittää ja edesauttaa henkilöstön kouluttamisen keinoin ja perehdyttämisellä. (Kantanen 1996, 31.)

Yksinkertaisen jaottelun mukaan esimiestehtävät voidaan jakaa kahteen suureen osaan. Ensimmäinen on huolehtia asioista ja toinen on huolehtia ihmisistä. Toisen yksityiskohtaisemman jaottelun mukaan esimiehen tehtäviin kuuluu palveluyrityksessä suunnittelu, organisointi, alaisten valinta, ohjaus sekä valvonta. (Joutsenkunnas 1990, 29 – 30.)

2.3 Viestintä esimiestyössä

Salmisen mukaan viestintä on esimiehen tärkeä työväline, jonka avulla hän voi vaikuttaa työntekijöidensä ajatteluun ja käyttäytymiseen. Esimiehen on pystyttävä vaikuttamaan työntekijöihin, jotta he työskentelisivät tavoitteiden mukaisesti. Siksi johtaminen on myös viestintää, eli esimiehen teot ja ohjeet ovat johtamista, joka vaikuttaa työntekijöiden ajatteluun ja toimintaan. Esimiehen työhön kuuluu yhä enemmän alaisten auttamista itse hahmottamaan toimintaympäristöään ja omaa toimenkuvaansa organisaation kannalta. (Salminen 2001, 14–15.)

Esimies käy yleensä päivittäin keskustelua alaistensa kanssa ja samalla myös ratkoo työhön liittyviä epäkohtia. Tämä päivittäinen keskustelu saattaa jäädä monilta huomioimatta, ja siten he eivät edes tiedosta, kuinka paljon esimiehet tekevät jatkuvasti työtä työyhteisön hyväksi. Mutta myös säännölliset palaverit ovat erittäin tärkeitä. Ne ovat toiminnan kannalta merkityksellisiä tiedonkulun kannalta. Lisäksi työyhteisön toiminnan tarkastelu, arviointi ja kehittäminen on hyvä tehdä sovittuna ajankohtana. (Järvinen 2002, 38–39.)

Taitava esimies pystyy viestimään koko ryhmän kanssa. Esimies saa koko ryhmänsä mukaan heitä koskeviin päätöksiin, eli hän osallistuttaa koko ryhmänsä. Tällöin koko ryhmän vastuu kehittyy ja ryhmä antaa oman näkemyksensä ja osaamisensa. Tällöin koko ryhmä asettuu omien päätöksiensä taakse, mikä parantaa sen suoritustasoaan. Koko ryhmän keskusteluista ei saa kuitenkaan tulla mitään seurustelukerhoja, eli tällöin esimieheltä vaaditaan viestintä- sekä ryhmäjohtamistaitoa. (Härkönen 2000, 42–43.)

Tehokas viestintä on suunnitelmallista. Työpaikalla viestintäsuunnitelman laatimisessa tulisi huomioida, että viestintä tulee liittää yrityksen päämääriin ja sen tulee olla sisällöltään totuudenmukaista ja ristiriidatonta. Lisäksi sen tulee painottua tulevaisuuteen ja muutosprosesseissa viestintä tulee suunnitella hyvin etukäteen. (Salminen 2001, 107 – 108.)

Salmisen mukaan esimiehen viestintä korostuu erityisesti työpaikalla tapahtuvissa muutoksissa. Muutosprosessille on laadittava johtamisviestintäsuunnitelma, jossa viestinnälle määritellään tavoitteet, resurssit ja organisaatio. Keskeiset osa-alueet siinä ovat sisällön suunnittelu, viestivien tahojen määrittely, kanavien valinta, ajoituksen suunnittelu ja viestinnän seurannan järjestäminen. Esimiehen on hyvä muutosprosessien aikana ja ennen sitä lisätä perehdyttämiskansioon muutosta koskevia asioita. (Salminen 2001, 108.)

2.4 Esimiehen ominaisuudet

Perustekijöiden tulee olla kunnossa esimiehen menestymiseksi johtamistehtävissä. Näitä ovat luotettavuus, oikeudenmukaisuus, itseluottamus, tavoitteisuus, luottamuksen rakentaminen, lähestyttävyyys, tahdonvoima, tehtävänantotaito sekä muutosripeys. On olemassa myös tukitekiäjiä, jotka tukevat perustekijöitä. Näitä taas ovat luovat ajatukset, ryhmän palkitseminen, henkinen joustavuus, muuttumishalu, muutostarpeiden havaitseminen, pyrkimys yhteisymmärrykseen, ennakointikyky ja yhteistoiminnan esteiden havaitseminen. (Härkönen 2000, 60–61.)

Kauppisen mukaan johtajuus merkitsee itsensä unohtamista ja keskittymistä palvelutehtävään eli johtamiseen. Itsekäs johtaja huomioi helposti väärää asioita, kuten omaa etuaan ja onnistumistaan, vaikka taas johtajan onnistuminen onkin seurausta johdettavien onnistumisesta. Kun esimies on oivaltanut oman roolinsa muiden onnistumisen organisoijana, voi johtaminen onnistua hyvin. (Kauppinen 2006, 247–248.)

Usein esimiehen ominaisuudella, jota pidetään tärkeimpänä, on monta ilmaisua. Joskus ominaisuus on rehellisyys tarkoittamassa sitä luottamusta, jota työntekijät haluavat esimieheen kohdistaa. Joskus sitä kutsutaan uskottavuudeksi, koska työntekijät joutuu työskenneltäessä luottamaan esimiehen tekemään päätökseen ja ratkaisuun. Tärkeänä ominaisuutena pidetään myös vahvasti luotettavuutta. (Kauppinen 2006, 71.)

Yksi erittäin tärkeä ominaisuus, jota esimieheltä vaaditaan, on työntekijöiden vahva usko esimiehen omaan ammattitaitoon. Ennen kuin työntekijät ovat valmiita tekemään työtä johtajalleen, on hänen todistettava pystyvänsä viemään projektit oikeaan suuntaan. Esimies joutuukin todistamaan monesti pätevyytensä yhä uudelleen. (Kauppinen 2006, 72.)

3 PEREHDYTTÄMINEN

Työhön ja perehdyttämiseen liittyviä asioita säännellään erityisesti työturvallisuus- sekä työterveyshuoltolaissa. Seuraavassa on ote työturvallisuuslaista.

14 §

Työntekijälle annettava opetus ja ohjaus

Työnantajan on annettava työntekijälle riittävät tiedot työpaikan haitta- ja vaara tekijöistä sekä huolehdittava siitä, että työntekijän ammatillinen osaaminen ja työkokemus huomioon ottaen:

- 1) työntekijä perehdytetään riittävästi työhön, työpaikan työolosuhteisiin, työ- ja tuotantomenetelmiin, työssä käytettäviin työvälineisiin ja niiden oikeaan käyttöön sekä turvallisiin työtapoihin erityisesti ennen uuden työn tai tehtävän aloittamista tai työtehtävien muuttuessa sekä ennen uusien työvälineiden ja työ- tai tuotanto menetelmien käyttöön ottamista;
- 2) työntekijälle annetaan opetusta ja ohjausta työn haittojen ja vaarojen estämiseksi sekä työstä aiheutuvan turvallisuutta tai terveyttä uhkaavan haitan tai vaaran välttämiseksi;
- 3) työntekijälle annetaan opetusta ja ohjausta säätö-, puhdistus-, huolto- ja korjaustöiden sekä häiriö- ja poikkeustilanteiden varalta; ja
- 4) työntekijälle annettua opetusta ja ohjausta täydennetään tarvittaessa.

Valtioneuvoston asetuksella voidaan antaa tarkempia säännöksiä työntekijälle annettavasta opetuksesta ja ohjauksesta sekä kirjallisista työohjeista sekä niistä ammateista tai tehtävistä, joissa vaaditaan erityistä pätevyyttä, sekä tällaisen pätevyyden osoittamisesta.

(Työturvallisuuslaki 23.8.2002/738.)

Työterveyshuoltolain mukaan työnantajan velvollisuus on oma-aloitteisesti ja kustannuksellaan järjestää työn tekeminen ja työolosuhteet turvallisiksi ja terveellisiksi. Laki edellyttää koko työpaikan kattavaa turvallisuusjohtamista. Työturvallisuuskeskus ja Työterveyslaitos neuvovat lain soveltamisessa ja tulkinnassa. (Kärkkäinen 2005, 150.)

Tulokkaan kannalta parhaita perehdyttämistä on yksilöllinen vuorovaikutukseen perustuva perehdyttäminen. Se antaa mahdollisuuden lisäkysymyksiin. Sitä voidaan täydentää kirjallisella materiaalilla sekä myös ryhmätilaisuuksilla. Ajoitus on myös perehdyttämisen kannalta tärkeä, sillä ensimmäisinä päivinä uudelle tulokkaalle voi tulla liikaa tietoa. (Åberg 2000, 208.)

Åbergin mukaan työhön perehdyttäminen ei kohdistu vain uusiin tulokkaisiin. Uusien työntekijöiden lisäksi perehdyttämistä tarvitsevat työntekijät, jos työmenetelmät, työt tai työyhteisön tapa toimia muuttuvat. Lisäksi perehdyttämistä tarvitaan, jos työpaikalla on työkierrossa olevia työntekijöitä eli jos työntekijät kiertävät eri tehtävissä. Myös silloin työntekijä tarvitsee perehdyttämistä, jos hän on urakierrossa. Tämä tarkoittaa sitä, että esimerkiksi tuleva johtaja kiertää yksiköissä ennen ylenemistään. Työhön perehdyttämisen tärkeitä keinoja ovat työnopastaja, kouluttaja, esimies sekä uusiin tehtäviin perehdyttävä kirjallinen materiaali eli perehdyttämiskansio ja muu aineisto. (Åberg 2000, 207.)

Työhön perehdyttämiseen kuuluu myös työyhteisöön perehdyttäminen. Sillä tarkoitetaan erityisesti uuden työntekijän perehdyttämistä työyhteisön yleisiin pelisääntöihin. Näitä ovat muun muassa vallitsevat sopimukset ja määräykset, työyhteisön toiminta, palvelut ja tuotteet, noudatettavat työsäännöt, henkilöstöpalvelut, kuten terveydenhuolto ja henkilöstön alennukset, työturvallisuusasiat sekä tiedot henkilöstön oikeuksista ja velvollisuuksista. Työyhteisöön perehdyttämisen keinoja ovat esimerkiksi perehdyttämiskoulutus ja perehdyttäjät, henkilöstöhallinnon pysyväisohjeet, Tervetuloa taloon - opas, henkilöstölehti sekä intranet. Perehdyttäjien ohella myös työntekijät ovat tärkeitä perehdyttäjiä, sillä he voivat kertoa uudelle työntekijälle työpaikan epävirallisista normeista. (Åberg 2000, 204.)

Tervetuloa taloon - opas on tarkoitettu uusille työntekijöille tukimateriaaliksi henkilökohtaiseen perehdyttämiseen. Oppaassa olevan tiedon ei kannata olla liian yksityiskohtaista, jotta siinä oleva tieto ei vanhettuisi nopeasti. Oppaassa esitellään yleensä henkilöstöpolitiikan osaluueet yleisellä tasolla. (Åberg 2000, 206.)

Apumateriaalit tehostavat perehdyttämistä, ja niiden tarkoituksena on tukea asioiden mieleenpainumista ja muistamista. Ensimmäisten päivien aikana tulee yleensä paljon asiaa, ja jos uusi työntekijä on voinut perehtyä asioihin etukäteen, on hänen helpompi omaksua kuulemansa asiat. Uusi työntekijä voi perehdyttämiskansioista vielä myöhemminkin tarkistaa asioita, kun materiaali on helposti saatavilla. Kirjalliset materiaalit, kuten Tervetuloa taloon - opas on tarkoitettu annettavaksi uudelle tulokkaalle omaksi ja perehdyttämiskansio on työpaikalla oleva kansio, johon voi tutustua paikan päällä. (Kangas 2003, 10.)

3.1 Perehdyttämisen tavoitteet

Työturvallisuuskeskuksen mukaan työhön perehdyttäminen on tärkeää molemmille osapuolille, sekä työnantajalle että työntekijälle. Työiden pitää sujua sekä joustavasti että myös tuottavasti, ja eritoten turvallisesti. Työntekijä tulee perehdyttää työpaikan oloihin, työn suorittamiseen, koneiden ja laitteiden käyttöön sekä menettelytapoihin normaalissa tuotannossa että myös vikojen ja yllättävien tilanteiden sattuessa. Lisäksi työntekijä tulisi perehdyttää turvallisuusmääräyksiin ja työsuojelusäännösten mukaisiin tapoihin. Yrityksen on aina tuotettava laadukkaita tuotteita tai palveluja unohtamatta työturvallisuutta ja henkilöstön henkistä hyvinvointia. Tämä kaikki asettaa suuria haasteita perehdyttämiselle. (Työturvallisuuskeskus 2007.)

Perehdyttämisen tarkoituksena on valmentaa henkilö työtehtäviin sekä tutustuttaa hänet työympäristöön, työoloihin, työyhteisön tavoitteisiin ja toimintaan sekä muutoksiin. Perehdyttämisen tavoitteena on myös henkilöstön pätevyyden, ammattitaitoisuuden ja innostuneisuuden nostaminen. Perehdyttämisellä varmistetaan, että työntekijä saa riittävät tiedot työstään työyksikön tavoitteista, toimintaympäristöstä sekä periaatteista. (Työturvallisuuskeskus 1990, 5.)

3.2 Perehdyttämisen hyödyt

Salmisen mukaan hyvä perehdyttäminen on tärkeää myös jaksamisen kannalta, sillä työtä tehdään entistä lujemmin ja vaihtuvissa olosuhteissa sekä sopeutumisajat erilaisiin tilanteisiin ovat melko lyhyet. Työsuhteet ovat muuttuneet lyhyemmiksi ja työpaikkaa vaihdetaan usein.

Hyvä perehdyttäminen takaa sen, että työtä päästään tekemään nopeammin oikein. Kirjallinen materiaali taas voi olla alussa mukana. (Salminen 2001, 14.)

Yrityksen kyky perehdyttää työntekijänsä vaikuttaa työpaikkaan suuresti. Perehdyttämisen tärkeimpiä tehtäviä on saada uudet työntekijät tekemään työtä maksimaalisella työpanoksella heti työsuhteen alkaessa. Työntekijät, jotka työt aloittaessaan tietävät tehtävänsä ja vastuunsa, ovat tuottavampia yrityksen kannalta. (Scanlon 1992, 186 – 187.)

3.3 Perehdyttämisen vaiheet

Työturvallisuuskeskuksen mukaan perehdyttämisessä pystytään erottamaan seuraavat vaiheet. Ensimmäinen vaihe on edellytysten luonti perehdyttämiselle henkilöstösuunnittelun ja -hankinnan yhteydessä. Kun työpaikalle etsitään uutta henkilöä, on harkittava, mitä uuden työntekijän pitäisi osata ja missä asioissa hänen tulisi olla hyvä sekä onnistua. (Työturvallisuuskeskus 1990, 15.)

Toinen vaihe on ennakkotietojen antaminen. Työpaikanhakuilmoituksessa tulisi sisältää sellaisia tietoja, että työpaikalle sopivat henkilöt kiinnostuisivat avoimista paikoista. Tällöin myös luodaan selkeä kuva työyhteisöstä ja uuden työn toimenkuvasta. On myös tärkeää ilmoittaa, keneltä saa lisätietoja tarvittaessa. Työpaikan tulisi miettiä, kuka olisi paras antamaan näitä lisätietoja hakijoille. (Työturvallisuuskeskus 1990, 15.)

Kolmas vaihe on uuden työntekijän vastaanotto ja perehdyttäminen työyksikköön. Kun uusi työntekijä tulee taloon, on se syytä valmistella huolellisesti. Työpaikalla on syytä olla kirjallinen perehdyttämisohjelma sekä on sovittava kuka vastaa perehdyttämisestä. Yleensä työyksikön esimies saa vastuun perehdyttämisestä. Perehdyttämisohjelman avuksi tarvitaan kirjallista aineistoa. Siinä kerrotaan perusasioita työpaikantoinnista sekä henkilöstön oikeuksista ja velvollisuuksista. Kirjalliset ohjeet ovat tarpeen työtehtävissä, joihin työntekijä tulee lyhyellä varoitusaajalla. On hyvä tietää miten toimia hätätilanteissa ja muissa ongelmallisissa asioissa. Perehdyttämisohjelmaa tulee soveltaa järkevällä ajoituksella. On järkevää keskustella ensin tulokkaan kanssa ja antaa hänen tutustua kirjalliseen perehdyttämismateriaaliin. Monesti asioita ja tietoja tarjotaan liian paljon alkuun kerralla. Tällöin uusi työntekijä ei kerkiä omaksuun ja oppimaan kaikkia asioita. On hyvä, jos tulokas voisi aluksi seurata toimintaa ja sitä kautta hankkia lisätietoa ja valmiuksia uuteen työhön. (Työturvallisuuskeskus 1990, 16 - 17.)

Neljäs vaihe on työnopastus, joka on ehkä tärkein vaihe. Viides vaihe on perehdyttäminen vastuualueeseen. Tällöin tulokas saa perehdytyksen tehtävien ja työympäristön ohella työpaikkaa laajemman käsityksen. Tämä tarkoittaa suurempaa työyhteisöä, jonka palveluksissa hän työskentelee. Tämän tarkoituksena on antaa työntekijälle tietoa siitä, mitä varten työyhteisö on olemassa ja mitkä ovat sen tavoitteet ja toimintaperiaatteet. Tässä kohdassa työntekijälle muodostuu kokonaiskuva työyhteisönsä tehtävistä sekä siitä, mikä on hänen työyksikkönsä ja hänen oma työnkuvansa tässä kokonaisuudessa. (Työturvallisuuskeskus 1990, 19.)

3.4 Työnopastus perehdyttämisen osana

Työnopastuksessa tulokas saa tarvitsemansa tiedot, taidot ja asenteet. Tavoitteena on taitava ja turvallinen työsuoritus. Tässä vaiheessa perehdyttämistä työntekijä tutustuu ja saa varsinaisen opastuksen tarvittaviin laitteisiin ja niiden käyttötavat. Työntekijä opastetaan oikeisiin työmenetelmiin sekä työtapoihin. (Työturvallisuuskeskus 1990, 17; Joutsenkunnas 1990, 148.)

Työnopastus voidaan jakaa eri vaiheisiin. Valmistautumisvaiheessa selvitetään uuden työntekijän tiedot ja taidot sekä luodaan myönteinen ilmapiiri oppimiselle. Seuraavassa vaiheessa työstä muodostetaan kokonaiskuva, jotta tulokkaalle selviää, mitä, miksi ja miten työtä tehdään. Seuraavassa eli kolmannessa vaiheessa opastettava kokeilee osaamistaan ja suorittaa jonkin tehtävän. Neljännessä vaiheessa harjoitellaan ja samalla selviää, mitä tulokas on oppinut. Tämän jälkeen uusi työntekijä voi siirtyä itsenäiseen työntekoon normaalin tarkkailun alaiseksi. (Työturvallisuuskeskus 1990, 18.)

Työnopastus on työpaikalla tärkeä osa perehdyttämistä. Siinä opetetaan varsinaisen työn lisäksi koneiden ja työvälineiden sekä raaka-aineiden oikeat käyttötavat ja turvallisuusmääräykset niihin liittyen. Lisäksi työntekijälle opetetaan oikeat työmenetelmät ja toimintatavat. Tarvittaessa työntekijälle ohjataan henkilökohtaisten suojainten, suojalaitteiden sekä työvaatetuksen oikeat ja turvalliset käyttötavat sekä niiden huolto ja säilytys. (Työturvallisuuskeskus 2007.)

Tärkeää on myös perehdyttää uusi työntekijä turvalliisiin ja ergonomisesti oikeisiin työtapoihin. Työnopastusta tarvitaan aina, kun työ on tekijälleen uusi, tarkoittaen sitä, että työtehtä-

vät tai työmenetelmät vaihtuvat, työpaikalle hankitaan uusia koneita tai aineita tai jos työntekijällä on takanaan pidempi poissaolojakso töistä. (Työturvallisuuskeskus 2007.)

3.5 Esimiehen vastuu perehdyttämisessä

Yrityksessä tulee päättää siitä, kuka vastaa perehdyttämisestä. Onko vastuu automaattisesti esimiehellä vai nimetäänkö joku muu vastuuhenkilöksi? Perehdyttäminen on kuitenkin kiinteä osa esimiestyötä. Vastuuta siitä ei voi täysin siirtää henkilöstölle. Esimiehen tulee omalla toiminnallaan luoda edellytykset hyvälle perehdyttämiselle. Lisäksi esimies vastaa perehdyttämissuunnitelmien toimivuudesta ja perehdyttämisen vaikutuksien arvioinnista ja seurannasta. (Työturvallisuuskeskus 1990, 11.)

Jos esimies ei itse perehdytä uutta työntekijää, tulee hänen kantaa vastuu ja nimetä joku kokenut työntekijä perehdyttämiseen. Esimiehen vastuu perehdyttämiseen uuden työntekijän lisäksi on myös vanhojen työntekijöiden perehdytys, mikäli he siirtyvät toiseen työtehtäviin, ovat poissa pitkään työpaikalta tai työpaikoilla tapahtuu suuria muutoksia. (Työturvallisuuskeskus 1992, 6 – 7.)

Esimiehen tulee huolehtia, että uuden työntekijän työ koostuu turvallisista ja terveellisistä työskentelytavoista työpaikalla. Esimiehen tulee selvittää ja kertoa työntekijälle turvallisuusohjeet. Esimiehen vastuulla on valvoa työnopastusta sekä sen tuloksia. Esimiehen tulee kertoa, kuka on vastuussa työpaikalla työsuojelusta sekä työterveydestä. (Työturvallisuuskeskus 1992, 23.)

4 PEREHDYTTÄMISKANSION LAATIMISPROSESSI

Tekemäni perehdyttämiskansio on tarkoitettu Scandic Kajanuksen keittiön ja salin uusille työntekijöille helpottamaan työhön tulemistä (LIITE 1). Perehdyttämiskansiossa kerrotaan perustietoja työpaikasta sekä tulevaa toimenkuvaa ja työtehtäviä. Kansiossa esitellään hotellia sekä sen historiaa ja henkilöstöä. Lisäksi kansiossa on erikseen lueteltu keittiön sekä salin työtehtävät ja kerrottu niiden työturvallisuudesta, omavalvonnasta sekä ergonomiasta. Näistä asioista on teoriatietoa seuraavissa kappaleissa.

4.1 Prosessikuvaus

Aloitin perehdyttämiskansion tekemisen saatuani toimeksiannon oman restonomikoulutukseni esimiestyöharjoittelun aikana. Kerroin, minkälainen perehdyttämiskansio on, ja kyselin, olisiko mahdollista ruveta tekemään sellaista keittiölle ja salille. Tein toimeksiantosopimuksen Hotel Scandic Kajanuksen keittiöpäällikön kanssa (LIITE 2). Sain mielestäni itseänikin kiinnostavan ja mielenkiintoa herättävän aiheen. Sain sovittua asioista jo helmikuun 2007 alusta, sillä aihe oli myös ajankohtainen Scandicin osalta.

Aloitin kokoamaan tietoa omien havaintojen ja kokemusten pohjalta maaliskuun puolesta välistä toukokuun alkuun. Tuona aikana olin harjoittelemassa ravintolan puolella. Perehdyttämiskansioon rupesin miettimään mielestäni tärkeitä asioita. Esimerkiksi ergonomian halusin mukaan, koska se on tärkeää ravintola-alalla. Huomasin ravintolassa työskenneltyäni esimerkiksi, miten paljon joutuu kantamaan painavia esineitä. Lisäksi ravintolassa työskentelevät joutuvat olemaan todella paljon omien jalkojensa päällä, joten sekin rasittaa vartaloa. Monesti keittiössä on vaikeaa saada itselle sopivaa työtasoa, koska siellä työskentelee niin paljon eripituisia ihmisiä. Tähän tulee kiinnittää todella paljon huomiota jo heti työsuhteen alussa. Tällöin uusi tulokas saadaan heti opetettua oikeisiin työasentoihin.

Omavalvonnasta huomasin lämpötilojen mittaamisen tärkeyden, sillä raaka-aineiden täytyy olla oikein säilytetty. Lisäksi täytyy tutkia todella tarkkaan asiakkaille tarjoitavan ruoan tuoreus sekä tarjoilukelpoisuus. Ruoat tavoittavat kuitenkin hotelissa niin monet asiakkaat, eikä epäonnistumiseen ruoan epäkelpoisuuteen ole varaa.

Työturvallisuuteen kiinnitin huomiota paljon. Tämä on erittäin tärkeää, jotta työntekijöiden turvallisuus on taattua. Huomasin keittiössä asioiden olevan kunnossa. Esimerkiksi syövyttäviä pesuaineita käsitellessä työntekijöillä tuli olla täydellinen suojarustus. Tuolla periaatteella vältytään monelta onnettomuudelta ja saadaan riskitekijöitä pienennettyä.

Aloin harjoittelun aikana, huhtikuussa käymään mahdollisia kansioon tulevia asioita keittiö – sekä ravintolapäällikön kanssa läpi. Kerroin omia näkemyksiä, mitä minun mielestäni olisi hyvä olla kansiossa. Pidimme pari palaveria sekä juttelimme työvuorojen aikana yleisesti, kun minulle tuli eteen epäselviä asioita. Tällä tavalla kansion tekeminen oli koko ajan työn alla. Näytin ensimmäisen raakaversioon huhtikuun lopussa, jonka jälkeen rupesin kirjoittamaan materiaalia puhtaaksi tietokoneella. Samanaikaisesti aloin työstämään tätä opinnäytetyötä ja sain lisää teoriatietoa kansion pohjaksi. Syyskuussa tarkistutin kansion tiedot lopulliseen versioon sekä tein viimeiset korjaukset.

Halusin tehdä keittiön ja salin osion erikseen, koska se on mielestäni erittäin tärkeää. Silloin työntekijän, joka tulee esimerkiksi vain keittiölle töihin, ei tarvitse katsoa ollenkaan salin osiota. Tämä auttaa kansion lukemista sekä nopeuttaa oppimistoimintaa. Tällöin myös kansion käyttäminen selkiytyy ja tiedon löytyminen helpottuu. Mietin, miten itse saisin nopeimmin ja parhaiten haluamani tiedot käsille. Siksi päädyin tähän ratkaisuun.

Perehdyttämiskansiossa esittelin Scandicista perustiedot, jotta uusi tulokas saa käsityksen, millainen tuleva työpaikka on. Kerroin myös sekä Scandicin että Kajanuksen historiasta suurimpia tapahtumia, jotta myös tämä puoli aukeaisi tulokkaalle. Esittelin nimeltä Scandicin johtotehtävissä olevat henkilöt. Mielestäni kaikki tämä oli tärkeää, sillä itsekkin halusin tutustua aiheeseen mennessäni sinne harjoitteluun.

Perehdyttämiskansiossa tärkeimpänä ovat kuitenkin talon yleiset säännöt ja toimintatavat. Tällöin tulokas saa heti käsityksen ja selvyuden, miten talossa tulee olla. Lisäksi olennaista oli kertoa keittiön ja salin työvuoroaikataulut sekä melko tarkasti kunkin työvuoron tehtävät ja toimenkuvat. Kerroin myös perusteoriaa omavalvonnasta, työturvallisuudesta sekä ergonomiasta. Lisäksi mainitsin miten Scandic Kajanuksessa hoidetaan ja toimitaan kyseisten asioiden kanssa. En katsonut tarpeelliseksi kirjoittaa työturvallisuudesta enempää, sillä hotellilla on työturvallisuuteen tehty oma erillinen kansio. Tämä on erittäin hyvä ja tärkeä asia työntekijöiden kannalta.

Lähtökohtana ja tarkoituksena on ollut tehdä perehdyttämiskansio Scandicin Kajanuksen hotellille. Kansio on rajattu uudelle työntekijälle, joka on tulossa töihin tai harjoitteluun keittiölle tai salille. Tällä tavalla saadaan mahdollisimman helppo, nopea ja toimiva perehdyttäminen, mikä on perehdyttämiskansion tavoite. Molemmat osapuolet hyötyvät perehdyttämiskansiosta, sillä aikaa säästetään todella paljon.

Aikataulu perehdyttämiskansion ja opinnäytetyön tekemiselle oli alun perin kevät 2007. Suoritin tuolloin omaa esimiesharjoittelua Scandic Kajanuksessa ja tarkoitus olisi ollut työn valmistuminen harjoittelun päätyttyä toukokuussa 2007. Aloitin työstämään molempia töitä melkein heti harjoittelun alussa, jolloin sain toimeksiannon työlle. Päätimme lykätä aikataulua puolella vuodella kiireen vuoksi. Työ valmistui lokakuussa 2007.

4.2 Työturvallisuus

Työturvallisuudesta määrätään Työturvallisuuslaissa 23.8.2002/738 §1. Työturvallisuuslain tarkoituksena on:

parantaa työympäristöä ja työolosuhteita työntekijöiden työkyvyn turvaamiseksi ja ylläpitämiseksi sekä ennalta ehkäistä ja torjua työtapaturmia, ammattitautteja ja muita työstä ja työympäristöstä johtuvia työntekijöiden fyysisen ja henkisen terveyden, jäljempänä terveys, haittoja.

(Työturvallisuuslaki.)

Hotelli- ja ravintola-alalla on monia erilaisia terveysriskejä. Näitä ovat pääasiassa väkivallan uhka, altistuminen tupakansavulle ja melulle, lisääntyvä yötyö ja epäsäännölliset työajat. Lisäksi myös kiire, seisomatyö, nostaminen ja kantaminen sekä huono valaistus ovat riskejä työturvallisuudelle. (Työterveyshuolto 2007.)

Työsuojelulla pyritään vähentämään ja poistamaan työssä esiintyviä vaaroja sekä muuttamaan työskentelyolosuhteet sellaisiksi, että ne edistävät terveyttä ja turvallisuutta sekä lisäävät viihtyvyyttä. Työnantajan tehtäviin kuuluu huolehtia alustensa turvallisuudesta ja terveydestä. Lakisääteinen turvallisuustyö sisältää koneiden varustamista suojalaitteilla ja työntekijöiden varustamista henkilökohtaisilla suojaimilla. Vapaaehtoinen turvallisuustyö taas tarkoittaa

kaikkia niitä toimenpiteitä, joihin laki ei suoranaisesti velvoita kuten työsuojeluasioita koskeva opetus- ja valistustyö. (Vanhala, Laukkanen & Koskinen 2002, 336.)

4.3 Ergonomia

Ergonomia tutkii ihmisen, työn sekä tekniikan vuorovaikutusta. Sen tavoitteena on tuottaa tietoa ja menetelmiä, joiden avulla järjestelmät, tehtävät ja ympäristö sovitetaan ihmisen ominaisuuksien, kykyjen ja tarpeiden mukaisiksi. Ergonomian tavoitteena on etenkin ihmisten turvallisuus, terveys ja hyvinvointi sekä lisäksi toiminnan tehokkuus ja sujuvuus. (Työterveyslaitos 2007.)

Ergonomia tarkoittaa työpisteen, työvälineiden ja työmenetelmien kehittämistä ihmisten ominaisuuksien, toimintojen ja kykyjen mukaisiksi. Näitä on tarkasteltava kokonaisuutena ottaen huomioon myös työntekijöiden yksilölliset ominaisuudet ja tarpeet. Tavoitteena on, että työ voidaan tehdä aiheuttamatta työntekijän terveydelle haitallista tai vaarallista kuormitusta ja turvallisesti. Tuki- ja liikuntaelinten liiallista kuormitusta voivat aiheuttaa etenkin toistotyö, yksipuoliset työliikkeet, raskaat nostot, huonot työasennot ja työliikkeet. Seurauksena on usein tuki- ja liikuntaelinten liiallista kuormitusta ja niiden sairauksia. (Työsuojelupiirit 2007.)

4.4 Omavalvonta

Elintarvikelaissa edellytetään, että elintarvikeyrittäjä tekee omavalvontasuunnitelman. Omavalvontasuunnitelmassa tulee kuvata tuotannon kriittiset kohdat ja niiden riskinhallintamenettelyt. Kriittiset kohdat liittyvät terveysvaaroihin ja ne saattavat elintarvikekohtaisesti olla määriteltyjä lainsäädännössä.

Elintarvikelaki 13.1.2006/23

§ 20 Omavalvontasuunnitelma

Elintarvikealan toimijan on laadittava kirjallinen suunnitelma omavalvonnasta (omavalvontasuunnitelma), noudatettava sitä ja pidettävä sen toteuttamisesta kir-

jaa. Omavalvontasuunnitelmassa tulee kuvata 19 §:ssä tarkoitetut kriittiset kohdat ja niihin liittyvien riskien hallinta. Omavalvontasuunnitelmaa ei kuitenkaan edellytetä alkutuotantopaikoilta.

Omavalvontasuunnitelmaan tulee tarvittaessa liittää näytteenotto- ja tutkimus suunnitelma sekä tieto laboratorioista, joissa omavalvonnassa otettavat näytteet tutkitaan.

Elintarvikealan toimijan on pidettävä omavalvontasuunnitelma ajan tasalla.

Tarkempia säännöksiä eläimistä saatavia elintarvikkeita ennen vähittäismyyntiä käsittelevien elintarvikealan toimijoiden omavalvontasuunnitelmasta ja siihen liittyvästä kirjanpidosta annetaan maa- ja metsätalousministeriön asetuksella. Lain 7 §:n 2 momentissa tarkoitetun elintarvikkeiden koostumuksen ja 7 §:n 3 momentissa tarkoitettujen seikkojen osalta tarkempia säännöksiä eläimistä saatavia elintarvikkeita ennen vähittäismyyntiä käsittelevien elintarvikealan toimijoiden omavalvontasuunnitelmasta ja siihen liittyvästä kirjanpidosta annetaan kuitenkin kauppa- ja teollisuusministeriön asetuksella.

(Elintarvikelaki.)

Omavalvontasuunnitelma on elintarvikehuoneiston hyväksymisen edellytys. Omavalvontavaatimukset ovat usein sidottuja elintarvikehuoneistojen vaatimuksiin. Siksi elintarvikeyritysten tulee selvittää viranomaisen kanssa, mitkä vaatimukset elintarvikehuoneistoa koskevat; onko kyseessä eläimistä saatavia elintarvikkeita valmistava laitos vai yhdistelmäelintarvikkeita valmistava elintarvikehuoneisto. Yhdistelmäelintarvikkeita valmistavassa yrityksessä esimerkiksi raaka-aineiden vastaanottotarkastusten jatkuva kirjaaminen ei ole välttämätöntä. (Elintarviketeollisuusliitto 2002.)

Hyvät hygieniakäytännöt ja tuotantotavat sekä lainsäädännön noudattaminen ovat tuoteturvallisuuden perusta. Hygieniakäytännöt ja tuotantotavat tarkastetaan ja dokumentoidaan omavalvonnassa. Omavalvonta kertoo, että raaka-aineet, tuotetut elintarvikkeet ja tuotantotilat vastaavat lainsäädännön vaatimuksia. Omavalvonnalla tähdätään sekä laadukkaisiin että turvallisiin elintarvikkeisiin. Omavalvonta jaetaan yleensä perusosaan eli tukijärjestelmään, johon saattaa kuulua lainsäädännössä annettuja elintarvikekohtaisia määräyksiä. (Elintarviketeollisuusliitto 2002.)

Elintarviketeollisuuden omavalvontaohjelmat ovat kirjallisia tuotoksia tuoteturvallisuuden ja tuotteiden laillisuuden varmistamiseksi. Kunnalliset viranomaiset valvovat omavalvontaa. Tuotteen laadunvarmistus perustuu riskinarviointiin ja toiminnan hallintaan, eli tuotantoon ja tuotteisiin liittyvät vaarat osataan tunnistaa ajoissa ja toiminta on ohjeistettu siten, että vaarat hallitaan. Käytännössä toiminnan hallinta tarkoittaa erilaisten ohjeiden ja ohjearvojen laadintaa ja noudattamista, henkilökunnan osaamisen seuranta sekä toiminnan valvontaa ja kehittämistä tavoitteiden ja tulosten pohjalta. (Elintarviketeollisuusliitto 2001.)

Riskienhallinta tehdään käyttäen HACCP- järjestelmää. Nämä kirjaimet tulevat sanoista Hazard Analysis, Critical Control Points = vaarojen arviointi ja kriittiset hallintapisteet, eli vaarat arvioidaan ja merkittäville vaaroille valitaan riskinhallintakeino. (Elintarviketeollisuusliitto.)

4.5 Yritysesittely

Scandic on Pohjoismaiden johtava hotelliketju, jolla on yli 140 hotellia 9 eri maassa. Kaikki Scandicin arvot ja päätökset perustuvat Nordic common sense -periaatteeseen. Scandic pyrkii tarjoamaan helposti saatavia edullisia palveluja ja rentouttavia kokemuksia. Nykyään Scandic toimii yhdeksässä maassa: Ruotsissa, Norjassa, Tanskassa, Suomessa, Virossa, Saksassa, Belgiassa, Hollannissa ja Liettuassa. (Scandic-Hotels 2007.)

Scandic Kajanuksen rakennus valmistui vuonna 1986 ja laajennus tapahtui vuonna 1990. Vuoteen 1992 omistajana oli yksityinen yritys, jonka jälkeen hotellista tuli Arctia. Vuonna 1998 hotelli muuttui Scandiciksi ja se liittyi Hilton ketjuun vuonna 2002. Hotelliin tehtiin suuri remontti vuonna 2006. Maaliskuussa 2007 sijoitusyhtiö EQT osti Hilton ketjulta 132 hotellia, mukaan lukien Scandic Kajanus hotellin. (Scandic-Hotels 2007.)

Huoneita hotellissa on 191. Saunoja hotellissa on kuusi sekä yksi uima-allas. Ravintolapalveluita tarjoaa Päivällisravintola, Ravintola Amore ja Bar Dizzy, joissa on asiakaspaikkoja pöytätiloissa 380:lle, sekä huonepalvelu. Ravintolan keittiö valmistaa myös hotellin vastaanoton vieressä sijaitsevan Scandic Shop:n voileivät sekä salaattit. Shop on auki ympäri vuorokauden ja se toimii itsepalveluna. Tuotteet maksetaan vastaanottoon. Kokoustiloja on yhteensä seitsemän, 4 - 150 hengelle. Parkkitilaa on 120 autolle. Hotelli sijaitsee 300 metrin päässä Kaja-

nin keskustasta. Hotellin yhteydessä toimii myös Kajaanin kuntokeskus. (Scandic-Hotels 2007.)

Hotellin liikeideana on halu palvella kaikkia ja kunnioitus asiakkaita kohtaan on ollut aina tärkein ajatusmalli. Yritys tarjoaa sekä hotelli- että ravintola ja kokouspalveluja työ- sekä vapaa-ajan matkustajille. Mottona on ”Tarjoamme kaikille mahdollisuuden matkustaa mukavasti kohtuuhintaan” ja visiona on olla Euroopan johtava hotelliketju. Tyypillinen asiakas on arkipäivisin hotellissa yöpyvä työmatkalla oleva henkilö, jolla on yrityssopimus Hotel Scandicin kanssa. (Scandic-Hotels 2007.)

Scandicin periaatteena on toimiminen ekologisesti ja sosiaalisesti kestävän yhteiskunnan puolesta. Tämä on osa kaikkea Scandicin toimintaa. Scandic toivoo myös hotelli vieraiden kantavan omalta osaltaan huolta ympäristöstä. Esimerkiksi jätteet tulee lajitella huolellisesti hotellin toivomalla tavalla. Scandic toivoo myös asiakkaiden jättävän ainoastaan likaiset pyyhkeet pesulaan meneväksi, jotta säästytään turhalta energian kulutukselta. (Scandic-Hotels 2007.)

5 POHDINTA

Mielestäni esimiestyön suurena haasteena on, miten antaa oikea määrä vastuuta, jotta myös työntekijät saisivat koko osaamiskapasiteettinsa käyttöön. Yritys voi vaikuttaa työntekijöiden osaamiseen hyvän perehdyttämisen ja kannustamisen avulla. Esimiehen työssä korostuu, miten tärkeää on saada motivoitua työntekijöitään. Mielestäni yritys on erittäin vahvoilla, jos esimies saa työntekijänsä kyvyt kolmin – jopa nelinkertaistettua.

Mielestäni myös oikealla palautteella on iso merkitys. Onnistumisesta tulee antaa hyvä palaute, mutta myös epäonnistumisesta on hyvä antaa kehittävä palaute. Tärkeää on kuitenkin muistaa, että epäonnistujaa ei saa painaa enää edelleen alemmas. Tällöin työntekijän on vaikeampaa saada taas motivaatiota ylös.

Hyvä esimies on pätevä alallaan, jotta hän pystyy ottamaan vastuun ja tarvittaessa tehdä itse työt ammatitaidollaan. Esimiehen täytyy olla rehellinen, lojaali ja kannustava työntekijöitä kohtaan. Nykypäivän esimiehen täytyy hallita sosiaaliset taidot sekä kyvyn omata kuunnella mutta tarvittaessa olla kova ja vaativa. Nykypäivän esimies on kuin joukkueen valmentaja, joka omalla esimerkillään ja ammatitaidollaan liikuttelee työntekijöitään. Esimiehen täytyy olla itse kova työntekijä, tällöin kunnioitus alaisilta kasvaa.

Opin tulevaa työuraani varten opinnäytetyön prosessissa, minkälainen on hyvä esimies. Sain mahdollisuuden tutustua kirjallisuuteen sekä nähdä, millaisia eri versioita ja luetteloita kirjan tekijät ovat laatineet. Kirjallisuusmateriaali tukee hyvin paljon omia näkemyksiäni sekä vahvasti paljon niitä. Pystyisin mielestäni tulevaisuudessa toimimaan luottavaisin mielin esimiehenä.

Perehdyttäminen tulevaisuuden esimiehenä on vaativa ja haastava tehtävä. Ei ole välttämättä oikeaa tapaa tehdä sitä. Pääasia on kuitenkin, että lopputulos on kaikkia osapuolia tyydyttävä. Mielestäni järkevintä on suunnitella perehdyttämisen eri tapahtumat huolella. Perehdyttämisessä tulee ottaa myös yrityksen tapa ja halu toimia selkeästi esille. Kun nämä kaksi asiaa on selvitetty, perehdyttäminen onnistuu varmimmin.

Uskon vahvasti perehdyttämiskansion toimivuuteen. Omat kokemukseni perehdyttämiskansiosista ovat niin hyvät. Perehdyttämiskansion avulla uusi työntekijä pääsee paljon helpommin liikkeelle uudessa työpaikassaan. Kun on sisäistänyt lukemansa perusasiat, on paljon hel-

pompi saada käytännön perehdyttämisestä kaikki asiat irti. Hyvä esimerkki mielestäni on, että kun työntekijä lukee oman työvuoronsa perustehtävät läpi etukäteen kansioista, on hänen paljon helpompi siirtää asiat käytäntöön. Vanhojen työntekijöiden ei tarvitse kertoa koko ajan, mitä seuraavaksi tapahtuu, sillä uusi työntekijä tietää jo perusasiat vuoroon liittyen. Lisäksi kansioista voi katsoa vuoron kulkua ja seuraavia tehtäviä. Tällöin kaikkien työpanos tulee paremmaksi.

5.1 Johtopäätökset ja kehittämishaasteet

Erään tutkimuksen mukaan alaisten kehittäminen on todettu esimiesten tärkeäksi avaintekijäksi tuloksenteon välineenä. Tutkimuksessa selvisi, että asiantuntijoista 55 % piti alaisten kehittämistä erittäin tärkeänä ja 41 % tärkeänä. Herääkin kysymys, voiko esimiehellä olla tärkeämpää tehtävää kuin alaisten kehittäminen ja kouluttaminen tehtäviin. (Kantanen 1996, 114.)

”Perehdyttämisen kehittäminen edellyttää, että sen tärkeys ymmärretään. Perehdyttämisen merkityksestä pitää korostaa jatkuvasti muistuttaa ja korostaa sen koulutuksen tarvetta”. (Työturvallisuuskeskus 1990, 21.) Perehdyttämisen kehittäminen jää Scandicin vastuulle tulevaisuudessa. He joutuvat tarkastamaan ja päivittämään tiedot aina paikkaansa pitäviksi, mikäli ne muuttuvat. Perehdyttämisen kehittymisen kannalta pidän tärkeänä varsinkin esimiehen aktiivisuutta ja omaa halua kehittyä tällä alueella.

Erään tutkimuksen mukaan yli puolet esimiehistä luuli perehdyttämisen toimivan hyvin, mutta viides osa uusista työntekijöistä kokee saamansa hyvää perehdyttämistä. Tämä koskee useimpien perehdyttämisen eri osa-alueita. Tämä kertoo sen, että on välttämätöntä kehittää perehdyttämistä. (Työturvallisuuskeskus 1990, 20.) On hyvä huomata, että on myös ristiriitaisia ajatuksia kehittämisen onnistumisesta. Tällöin on hyvä pysähtyä miettimään, miten meidän yrityksessä asiat ovat.

Perehdyttämiskansioista on tullut sellainen kuin olemme sen toimeksiantajan kanssa halunneetkin. Saimme siihen kaikki tarvittavat tiedot. Uskon, että Scandic Kajanus tulee olemaan entistä parempi perehdyttäjä uusille työntekijöille kansion avulla. Tällöin myös uusien työntekijöiden on huomattavasti helpompi ja mukavampi tulla töihin Scandic Kajanukseen.

Kehittämishaasteena voisi mielestäni olla se, että perehdyttämiskansion saisi kokonaan sähköiseen muotoon. Tietokone toimisi tällöin erinomaisena työkaluna. Nykyaikana se olisi kätevämpi ja käytännöllisempi. Tämä siksi, että työnantaja pystyisi reagoimaan helpommin ja nopeammin, jos muutoksia toimenkuvaan tulisi. Yrityksillä olisi tallennettuna materiaali tietokoneella, joten korjaukset ja lisäykset olisi helppoa muuttaa. Uudet työntekijät voisivat missä vain tutustua tietokoneella materiaaliin.

Jatkotutkimuksena voisi olla kysely kansion toimivuudesta tietyn väliajan päästä. Tällöin kansion voisi tehdä lisäyksiä sekä muutoksia. Tutkimuksen voisi suorittaa myös yritys perehdyttämisen yhteydessä tai jälkeen, jolloin mahdolliset senhetkiset puutteet saisi heti korjattua.

5.2 Luotettavuus ja eettisyys

Kaikki tiedot, mitkä olen perehdyttämiskansioon liittyen kirjoittanut, ovat mielestäni luotettavia, sillä olen ne itse kokenut ja esimieheni ovat ne antaneet. Opinnäytetyön loppuvaiheessa tajusin, että luotettavuutta lisäisi, jos olisi tehty tutkimus muidenkin uusien työntekijöiden ja harjoittelijoiden kanssa. Tällöin olisi saatu lisää näkökulmia sekä vahvistuksia, mitä perehdyttämiskansioon tulisi sisältää juuri Scandic Kajanuksessa.

Tutkimustyössä on vältettävä epärehellisyttä. Keskeisiä huomioitavia asioita ovat plagiointi, toisten tutkijoiden vähättely, tulosten yleistäminen kriitikittömästi sekä raportoinnin harhaanjohtavuus tai puutteellisuus. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2000, 27–28.) Vaikka en tutkimusta tehnytkään, ohjeet pitävät mielestäni paikkansa myös tässä työssä.

Lähteitä olen työssäni käyttänyt vaihtelevasti. Kirjalähteitä pidän erittäin luotettavina. Esimiestyöstä löysin erinomaisia ja monipuolisia lähteitä. Esimiestyön lähteitä oli helppo löytää. Perehdyttämisestä ei ollut saatavilla niin monipuolista lähdetarjontaa. Internet-lähteitä on jonkun verran, niiden luotettavuutta on kuitenkin aina mietittävä. Internet-lähteet, joita olen käyttänyt, ovat työsuojeluun liittyviä ja mielestäni luotettavia. Lisäksi olen käyttänyt lähteenä Scandic Kajanuksen kotisivua, josta löytyi paljon luotettavaa ja ajan tasalla olevaa tietoa

Olen pystynyt välttämään plagioinnin. Olen pyrkinyt löytämään asioita useista lähteistä, aina se ei kuitenkaan ole onnistunut. Kohdat, jotka ovat suoraa lainausta, ovat lakitekstiä, jota ei

saa muuttaa ja olen merkinnyt suoran lainauksen tekstiin asianmukaisella tavalla. Lakipykälät ovat kuitenkin olleet oleellisia työni kannalta ja siksi otin ne työhön.

Työssä ei ole mitään sellaista tietoa, mikä olisi salattavaa. En ole myöskään saanut toimik-siantajalta mitään sellaista tietoa, mitä ei saisi julkaista. Tällä tarkoitan sekä perehdyttämiskan-siota, joka tulee liitteeksi tähän raporttiin, että itse kirjallista raporttia. Siten voin laittaa työn julkiseksi ja sähköiseenkin muotoon.

LÄHTEET

Elintarvikelaki 2007

<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2006/20060023#a23-2006> . Luettu 21.9.2007

Elintarviketeollisuusliitto 2007

<http://www.etl.fi/laatustr/omavalvonta.asp?akt=4>

http://www.etl.fi/haccp/ElintarviketeollisuusHACCP_Yleisosa.pdf. Luettu

2.10.2007

Hirsjärvi, S. Remes, P. & Sajavaara, P. 2000. Tutki ja kirjoita. Vantaa. Kirjayhtymä Oy.

Härkönen, E. 1990. Johtaminen 2000 opas työyhteisön menestystaipaleelle kohti vuotta 2000. Helsinki: Yritystaito.

Joutsenkunnas, T. 1990. Esimiestyö palveluyrityksessä. Helsinki: Weilin Göös.

Järvinen, P. 2002. Onnistu esimiehenä. Juva: WS Bookwell oy.

Kangas, P. 2003. Perehdyttäminen palvelualoilla. Helsinki. Työturvallisuuskeskus: Edita.

Kantanen, U. 1996. Henkilöstökoulutus, sen vaikutuksen ja tuloksellisuus yrityksen näkökulmasta. Tampereen yliopisto: Tampere.

Kauppinen, T. 2006. Johtamisen johtaminen. Jyväskylä: Talentum media oy.

Kirjavainen, P. & Laakso-Manninen, R. 2000. Strategisen osaamisen johtaminen. Helsinki: Oy Edita Ab.

Kärkkäinen, M. 2005. Yhteisöllinen johtaminen esimiehen työvälineenä. Helsinki: Edita.

Scandic Hotels 2007. <http://www.scandic-hotels.fi/SiteHomePage>. Luettu 22.9.2007

Scanlon, N. 1993. Restaurant Management. Canada: John Wiley & Sons, inc.

- Salminen, J. Johtamisviestintä: mekanistinen maailmankuva murroksessa. Helsinki: Kauppa-
kaari.
- Työsuojelupiirit 2007. <http://www.tyosuojelu.fi/fi/ergonomia/73>. Luettu 21.9.2007
- Työterveyslaitos 2007. <http://www.ttl.fi/Internet/Suomi/Aihesivut/Ergonomia/>. Luettu
12.10.2007
- Työturvallisuuskeskus, 1990. Uusi työ – uudet haasteet. Forssa: Auranen.
- Työturvallisuuskeskus, 1992. Viestintä työpaikan kehittämisen välineenä. Helsinki: Työtur-
vallisuuskeskus.
- Työturvallisuuskeskus 2007. <http://www.tyoturva.fi/tyoturvallisuus/hallinta/opastus/>. Lu-
ettu 12.10.2007
- Työturvallisuuslaki 23.8.2002/738. <http://www.tyosuojelu.fi/fi/s20020738/636>. Luettu
19.9.2007
- Vanhala, S., Laukkanen, M. & Koskinen, A. 2002. Liiketoiminta ja johtaminen. Keuruu:
KY –Palvelu Oy.
- Åberg, L. 2000. Viestinnän johtaminen. Helsinki: Inforviestintä.

PEREHDYTTÄMISKANSIO SCANDIC KAJANUKSEN KEITTIÖLLE JA
SALILLE

SISÄLLYS

1 TERVETULOA	1
2 SCANDIC KAJANUS	2
2.1 Historia	2
2.2. Talon esittely	2
2.3 Henkilöstö	3
3 TYÖNTEKIJÄN YLEISET TOIMINTATAVAT	4
3.1 Työasut	4
3.2 Ruokailu	4
3.3 Tupakointi	4
3.4 Alkoholi ja huumeet	4
4 KEITTIÖN TOIMINTA	5
4.1 Työvuorot	5
4.1.1 Aamupala ja lounas	5
4.1.2 A`la carte	6
4.2 Omavalvonta	6
4.3 Työturvallisuus	7
4.4. Ergonomia	8
5 SALINTOIMINTA	9
5.1 Työvuorot	9
5.1.1 Aamupala	9
5.1.2 Lounas	9
5.1.3 A`la carte	10
5.2 Omavalvonta	11
5.3 Työturvallisuus	11
5.4 Ergonomia	12

1 TERVETULOA

Tervetuloa työharjoitteluun tai töihin Scandic Kajanuksen keittiölle ja -salille. Tämä on perehdyttämiskansio sinulle, uudelle työntekijälle. Tämä kansio helpottaa toivottavasti sopeutumistasi uuteen työpaikkaan ja pääset perille talomme tavoista helpommin. Toivon, että tästä oppaasta on sinulle hyötyä aloittaessasi työskentelyn ravintolassamme.

2 SCANDIC KAJANUS

2.1 Historia

Scandic Kajanuksen rakennus valmistui vuonna 1986 ja laajennus tapahtui vuonna 1990. Vuoteen 1992 omistajana oli yksityinen yritys, jonka jälkeen siitä tuli Arctia. Vuonna 1998 hotelli muuttui Scandiciksi ja se liittyi Hilton ketjuun vuonna 2002. Hotelliin tehtiin suuri remontti vuonna 2006. Maaliskuussa 2007 sijoitusyhtiö EQT osti Hilton ketjulta 132 hotelia, mukaan lukien tämän hotellin.

2.2 Talon esittely

- Huoneita 191, joista savuttomia 138
- Saunoja on 6 kpl sekä yksi uima-allas
- Ravintoloita on kolme Päivällisravintola, Ravintola Amore ja Bar Dizzy , joista löytyy asiakaspaikkoja pöytätiloissa 380:lle sekä huonepalvelu.
- Kokoustiloja on yhteensä seitsemän 4 – 150 hengelle.
- Parkkitilaa on 120:lle autolle
- Hotelli sijaitsee 300 metrin päässä keskustasta

Yhteystiedot:

- Osoite: Koskikatu 3, 87200 Kajaani
- Puh. 08-61641
- Fax. 08-6164505
- Sähköposti: kajanus@scandic-hotels.com
- Internet: <http://www.scandic-hotels.fi/kajanus>

2.3 Henkilöstö

- Hotellinjohtaja Heikki Kesti
- Controller Taava Kesti
- Hotellipäällikkö Timo Karppinen
- Ravintolapäällikkö Kirsi Levola
- Keittiöpäällikkö Antti Juntunen

Henkilökuntaa Kajanuksella on yli kolmekymmentä.

3 TYÖNTEKIJÄN YLEISET TOIMINTATAVAT

3.1 Työasut

Työvaatteet kuuluvat tärkeänä osana keittiömme ja salin toimenkuvaan. Keittiöllä tulee olla puhtaat kokin vaatteet ja salin puolella puhtaat mustat housut ja valkoinen paita.

3.2 Ruokailu

Ruokatauot pidetään silloin kun on aikaa. Harjoittelijana saat syödä kerran päivässä lämpimän aterian veloitusetta.. Voit syödä sen joko ravintolamme noutopöydästä (lounas tai päivällinen) tai valmistaa sen keittiöllä itse. Lisäksi voit juoda kahvia, teetä ja muita virvokkeita taukojen aikana. Mikäli olet palkallisessa työsuhteessa, ruokaraha voidaan vähentää suoraan palkasta tai sitten voit maksaa ruokailun yhteydessä. Vuokrafirman kautta tulevat merkitsevät ruokailunsa tunti-ilmoitukseen.

3.3 Tupakointi

Tupakointi ei ole sallittu työvuoron aikana. Hotellin yleiset tilat ovat kokonaan savuttomia.

3.4 Alkoholi ja huumeet

Emme hyväksy alkoholi sekä huumausaineita työntekijöiden työvuorojen aikana. Työpaikalla olevassa pubissa voi nauttia alkoholia vapaa-ajalla, mutta työvuoron jälkeen ei saa jäädä nauttimaan alkoholia työpaikan tiloihin. Muistathan, että sinut voidaan tunnistaa työntekijäksi myös vapaa-ajallasi.

4 KEITTIÖN TOIMINTA

4.1 Työvuorot

Työvuorot ovat seuraavanlaiset:

Aamuvuoro arkisin 5.30 – 14.30,

lauantaina 6.00 – 14.00 ja

sunnuntaina 6.30 – 14.00.

Iltavuoro maanantai – lauantai 16.30 – 23.30.

4.1.1 Aamupala & Lounas

Aamuvuoron työntekijä:

- keittää aamupalalle kahvit ja veden
- keittää puuron
- paistaa pekonin, lämmittää piirakat, paistaa nakit, valmistaa uunissa munakokkelin, keittää kananmunat ja paistaa leivät. Vie valmiit lämpimät ruoat salille lämpövaunuun.
- valmistaa ruoat, jotka ovat loppumassa aamupalalta sekä valmistele seuraavan päivän aamupalan vaunulle kylmiöön.
- aamupalan loppuessa hakee ruokia pois salilta ja vaihtaa kaikki puhtaisiin astioihin ja täyttää ne kärrylle valmiiksi ja vie kylmiöön.
- tekee lounaan valmiiksi ja laittaa sen esille
- huolehtii ordereista eli tilauksista
- huolehtii päivän kahvituksien makean ja suolaisten valmistuksen kokoustiloihin ja salille.
- valmistaa päivällisen mahdollisimman pitkälle sekä päivällissalaatin valmiiksi.

- työvuoron loppuksi siivoaa keittiön siistiksi sekä huolehtii tiskit sekä tyhjentää tiskikoneen veden ja pesee sen.

4.1.2 A`la carte

Iltavuoron työntekijä:

- huolehtii ordereista eli tilauksista.
- ottaa a`la carteen kuuluvat raaka-aineet esille, lämmittää kastikkeet, muusin ja kasvikset sekä esivalmistelee a`la carten mahdollisimman valmiiksi.
- täyttää kylmän ja lämpimän puolen vetolaatikot ja valmistaa misat eli esivalmisteet ja valmistaa a`la carte annokset tilauksien mukaan
- keittää kahvia ja valmistelee loppuun päivällisen.
- laittaa seuraavan päivän aamupalan leivät valmiiksi pakastimesta kärrylle ja vie kylmiöön sulamaan.
- valmistaa tarvittaessa seuraavan päivän aikaistetut aamupalat tarjottimelle valmiiksi.
- lounaan salaatit seuraavalle päivälle ja muut mahdolliset lounas misat tai seuraavana päivänä aikaisin olevat tilaukset joita aamuvuoro ei ehdi tekemään.
- siivoaa paikat, hoitaa tiskit ja tyhjentää tiskikoneen veden ja pesee koneen

4.2 Omavalvonta

Hyvät hygieniakäytännöt ja tuotantotavat sekä lainsäädännön noudattaminen ovat tuoteturvallisuuden perusta.

Hygieniakäytännöt ja tuotantotavat tarkastetaan ja dokumentoidaan omavalvonnassa. Omavalvonta kertoo, että raaka-aineet, tuotetut elintarvikkeet ja tuotantotilat vastaavat lainsäädännön vaatimuksia.

Elintarvikelaissa (23/2006) edellytetään, että elintarvikeyrittäjä tekee omavalvontasuunnitelman. Omavalvontasuunnitelmassa tulee kuvata tuotannon kriittiset kohdat ja niiden riskinhallintamenettelyt. Kriittiset kohdat liittyvät terveysvaaroihin ja ne saattavat elintarvikekohtaisesti olla määriteltyjä lainsäädännössä.

Omavalvonnalla tähdätään sekä laadukkaisiin että turvallisiin elintarvikkeisiin. Omavalvonta jaetaan yleensä perusosaan eli tukijärjestelmään, johon saattaa kuulua lainsäädännössä annettuja elintarvikekohtaisia määräyksiä.

Riskienhallinta tehdään käyttäen HACCP- järjestelmää.

Hazard Analysis, Critical Control Points = vaarojen arviointi ja kriittiset hallintapisteet eli vaarat arvioidaan ja merkittävälle vaarolle valitaan riskinhallintakeino. (Elintarviketeollisuusliitto.)

Kylmiöiden ja pakastimien lämpötilat ravintolassamme mitataan kerran viikossa. Keittiöllä on omavalvontasuunnitelma, johon sinun kannattaa tutustua.

4.3 Työturvallisuus

Työturvallisuus on tietoa ja taitoa työperäisten terveyshaittojen ennalta ehkäisemiseksi.

Työsuojelu koskee kaikkia työpaikalla työskenteleviä. Kun työsuojelu kuuluu osana päivittäistä työntekoa, on helppo luoda toimivia työturvallisuuskäytäntöjä.

Turvallinen työskentely perustuu ennakointiin ja työn tekemiseen harkiten ja suunnitelmallisesti. Ammattitaitoinen työntekijä tuntee ja tietää työnsä vaaratekijät ja osaa varautua niihin. (Työturvallisuuskeskus.)

Suojakäsineitä käytetään työtehtävissä, joissa pääsääntöisesti joko suojataan käsiteltävä tuote epäpuhtauksilta tai suojataan kädet tuotteelta. Käsineitä tulee vaihtaa riittävän usein ja aina siirryttäessä eri työvaiheisiin. Suojakäsineitä käytetään esimerkiksi esikäsitelyssä, salaattien valmistuksessa ja puhtaanapidossa.

Suojalasit estävät vahvojen pesuaineiden ja roiskeiden joutumista silmiin, esim. uunien puhdistuksen yhteydessä. Hengityssuojain estää ärsyttävien kaasujen joutumista hengityselimiin. Sitä käytetään esimerkiksi myös uunien puhdistuksen yhteydessä.

4.4 Ergonomia

Ergonomian tavoitteena on, että työ voidaan tehdä aiheuttamatta työntekijän terveydelle haitallista tai vaarallista kuormitusta tai tapaturman vaaraa. Tuki- ja liikuntaelinten liiallista kuormitusta voivat aiheuttaa toistotyö, yksipuoliset työliikkeet, raskaat nostot, huonot työasennot ja työliikkeet. Seurauksena on usein tuki- ja liikuntaelinten liiallista kuormitusta ja sairauksia. (Työsuojelupiirit.)

Hyvällä ergonomialla, joka ottaa huomioon ihmisen fyysiset ja psyykkiset ominaisuudet, varmistetaan työntekijän työ- ja toimintakyvyn säilyminen hyvänä läpi koko työiän

Kiinnitä ergonomiaan huomiota muun muassa seuraavissa asioissa:

- lihastyössä, yksipuoliset liikkeet
- kierto ja ristikkäisliikkeissä
- nostotyössä ja kantamisessa
- seisomatyössä tauot
- istumatyössä työasento ja tauot

5 SALINTOIMINTA

5.1 Työvuorot

Aamuvuoro arkisin kello 6.00 – 13.30,

lauantaisin 6.30 – 13.30 ja

sunnuntaina 7.30 – 11.30.

Iltavuoro maanantai – lauantai 16.30 – 24.00.

5.1.1 Aamupala

Aamuvuoron työntekijä:

- perehtyy vuoron alussa päivän ordereihin ja toimii niiden mukaisesti.
- hakee aamupalakärryt kylmiöstä ja vie ne salille ja asettaa aamupalan esille
- tarkkailee aamupalan menekkiä ja ilmoittaa keittiölle viipymättä puutteista
- kerää asiakkaiden likaiset astiat pöydistä ja pitää huolen aamupalapöydän ja salin pöytien puhtaudesta Erityisen kriittisiä pisteitä ovat leipäpöytä ja kahvibufee. Kiinnitä erityishuomiota niiden siisteyteen.
- aamupalan päättyessä vie yhdessä keittiön työntekijän kanssa aamupalan pois salistaa ja puhdistaa salin pöydät ja bufeen. Vie likaiset astiat tiskiin, purkaa koneeseen ja tarvittaessa tiskaa. Vie puhtaat astiat takaisin salille.

5.1.2 Lounas

Lounas on tarjottavana salissa kello 11 – 13 välisenä aikana.

- vie lounaan saliin ja laittaa sen esille lämpövaunuun ja salaattibufeeseen.

- pitää huolen, että ruokaa on koko ajan riittävästi ja ilmoittaa keittiölle puutteista sekä pitää huolen salin puhtaudesta
- vie likaiset astiat tiskiinkin ja tuo puhtaat astiat saliin
- vie tarvittaessa kahvitustarvikkeet kokoustiloihin orderien mukaisesti.
- valmistelee salin iltapäiväkahvituksen astiat ja kahvit valmiiksi
- varaa iltaa varten veitsi/haarukka/servetti –astiat lipaston päälle.
- avaa baarin kaapit iltavuoroa varten.
- tekee tarjoilijatilityksen.

5.1.3 A la carte

Iltavuoron työntekijä

- hakee vastaanotosta pääkassan ja tilityskansion.
- laittaa Bar Dizzyn kuntoon: baarin kassalipas paikoilleen, oluthanat päälle, jäitä altaaseen, espressokeitin päälle.
- suosittelee ja myy tuotteita asiakkaalle. Tarjoilee pöytiin.
- kerää likaiset astiat sekä vie ja purkaa ne tiskiinkin. Auttaa keittiön työntekijöitä tiskaamisessa
- vie tarvittaessa kahvitustarvikkeet kokoustiloihin orderien mukaisesti.
- vie ja hoitaa kuntokeskuksen päivällisen
- puhdistaa pöydät ja bufeen ja vie päivällisen pois
- valmistelee kokoustilat seuraavalle päivälle ja kiertää tarkistaen saunojen kunnon.
- laskee kassat ja tekee tilityksen.

5.2 Omavalvonta

Hyvät hygieniakäytännöt ja tuotantotavat sekä lainsäädännön noudattaminen ovat tuoteturvallisuuden perusta.

Hygieniakäytännöt ja tuotantotavat tarkastetaan ja dokumentoidaan omavalvonnassa. Omavalvonta kertoo, että raaka-aineet, tuotetut elintarvikkeet ja tuotantotilat vastaavat lainsäädännön vaatimuksia.

Elintarvikelaissa (23/2006) edellytetään, että elintarvikeyrittäjä tekee omavalvontasuunnitelman. Omavalvontasuunnitelmassa tulee kuvata tuotannon kriittiset kohdat ja niiden riskinhallintamenettelyt. Kriittiset kohdat liittyvät terveysturvallisiin ja ne saattavat elintarvikekohtaisesti olla määriteltyjä lainsäädännössä.

Omavalvonnalla tähdätään sekä laadukkaisiin että turvallisiin elintarvikkeisiin. Omavalvonta jaetaan yleensä perusosaan eli tukijärjestelmään, johon saattaa kuulua lainsäädännössä annettuja elintarvikekohtaisia

Riskienhallinta tehdään käyttäen HACCP- järjestelmää.

Hazard Analysis, Critical Control Points = vaarojen arviointi ja kriittiset hallintapisteet eli vaarat arvioidaan ja merkittävälle vaaroille valitaan riskinhallintakeino. (Elintarviketeollisuusliitto)

Salin omavalvontaan kuuluu puhdistaa ja pitää puhtaana oluthanat, viinamitat, virvoitusjuomapistoolit. Aamupalamehukoneen ja jääpalakoneen säännöllinen puhdistaminen kuuluu myös salin omavalvontaan.

5.3 Työturvallisuus

Työturvallisuus on tietoa ja taitoa työperäisten terveyshaittojen ennalta ehkäisemiseksi.

Työsuojelu koskee kaikkia työpaikalla työskenteleviä. Kun työsuojelu kuuluu osana päivittäiseen työntekoon, on helppo luoda toimivia työturvallisuuskäytäntöjä.

Turvallinen työskentely perustuu ennakointiin ja työn tekemiseen harkiten ja suunnitelmallisesti. Ammattitaitoinen työntekijä tuntee ja tietää työnsä vaaratekijät ja osaa varautua niihin. (Työturvallisuuskeskus)

Alan terveystrikkkejä ovat väkivallan uhka, altistuminen tupakansavulle ja melulle, lisääntyvä yötyö ja epäsäännölliset työajat, kiire, seisomatyö, nostaminen ja kantaminen sekä huono valaistus. Tavallisimmat ammattitautit ovat ihottuma ja allerginen nuha. Tämä voi liittyä vuorotyöhön, tupakka-altistukseen ja elämäntapoihin. Työolojen kehittämistä vaikeuttaa mm. alan suhdanneherkkyys, kysynnän ja työvoimatarpeen kausivaihtelu, pienyrittäjävaltaisuus, vaihtuva ja osa-aikainen työvoima, lisääntyvä yötyö ja harmaa talous. Työolosuhteita kehitetään mm. pysyvillä työsuhteilla, koulutuksella, harmaan talouden valvonnalla, alkoholi-, tupakka- ja työlainsäädännöllä, alan järjestösopimuksin sekä työolosuhteiden valvonnalla. (Työterveyslaitos).

5.4 Ergonomia

Ergonomian tavoitteena on, että työ voidaan tehdä aiheuttamatta työntekijän terveydelle haitallista tai vaarallista kuormitusta tai tapaturman vaaraa. Tuki- ja liikuntaelinten liiallista kuormitusta voivat aiheuttaa toistotyö, yksipuoliset työliikkeet, raskaat nostot, huonot työasennot ja työliikkeet. Seurauksena on usein tuki- ja liikuntaelinten liiallista kuormitusta ja sairauksia. (Työsuojelupiirit)

Hyvällä ergonomialla, joka ottaa huomioon ihmisen fyysiset ja psyykkiset ominaisuudet, varmistetaan työntekijän työ- ja toimintakyvyn säilyminen hyvänä läpi koko työiän

Kiinnitä ergonomiaan huomiota muun muassa seuraavissa asioissa:

- lihastyössä, yksipuoliset liikkeet
- kierto ja ristikkäisliikkeissä
- nostotyössä ja kantamisessa
- seisomatyössä tauot
- istumatyössä työasento ja tauot



**TOIMEKSIANTOSOPIMUS
OPINNÄYTETYÖT
MUUT OPPIMISPROJEKTIT**

Päiväys
8.10.2007

**TOIMEKSIANTOSOPIMUS OPISKELIJATYÖNÄ TEHTÄVISTÄ OPINNÄYTETÖISTÄ JA
MUISTA OPPIMISPROJEKTEISTA**

TOIMEKSIANTAJAN TIEDOT

Toimeksiantaja	Scandic hotel Kajanus
Osoite ja puhelinnumero	Koskikatu 3 87200 Kajaani puh. +358 (0)8 61641
Työn ohjaaja toimeksiantajan puolelta	Antti Juntunen

TOIMEKSIANNON KUVAUS

Toimeksiannon kuvaus (mahdollinen liite, projekti kuvaus yms)	Perehdyttämiskansio
Aikataulu	Syksy 2007
Kustannusarvio ja kustannusvastuu	-
Lopputuotoksen muoto	Perehdyttämiskansio Scandicin keittiölle ja salille

TOIMEKSIANNON TEKIJÄT KAJAANIN AMMATTIKORKEAKOULUSSA

Toimeksiannon tekijät ja yhteystiedot (opiskelijat)	Halonen Antti mmp3pantih@kajak.fi
Toimeksiannon ohjaaja Kajaanin amk:ssa	Sipola Hannele
Työstä tehdään	<input checked="" type="checkbox"/> opinnäytetyö <input type="checkbox"/> muu, mikä

Tekijöiden allekirjoitukset

Toimeksiantajan allekirjoitus

HYVINVOINTI
Sairaanhoitajakoulutus
Terveydenhoitajakoulutus
PL 52, (Ketunpolku 4)
87101 Kajaani
Puh. (08) 6189 9612
Faksi (08) 6189 9620

PALVELUT
Restonomikoulutus
PL 52, (Ketunpolku 3)
87101 Kajaani
Puh. (08) 6189 9610
Faksi (08) 6189 9620

PALVELUT
Tradenomikoulutus
PL 52, (Kuntokatu 5)
87101 Kajaani
Puh. (08) 6189 9454
Faksi (08) 6189 9424

TEKNOLOGIA
Insinööri koulutus
PL 52, (Kuntokatu 5)
87101 Kajaani
Puh. (08) 6189 9611
Faksi (08) 6189 9620

KAJAANIN AMMATTIKORKEAKOULU

TOIMEKSIANTOSOPIMUS
OPINNÄYTETYÖT
MUUT OPPIMISPROJEKTIT

2

TOIMEKSIANNON KUVAUS

Tavoitteet Toimeksiantajan kannalta	Saada perehdyttämiskansio keittiölle ja salille uuden työntekijän perehdyttämisen helpottamiseksi.	
Opiskelijoiden oppimisen kannalta	Tehdä perehdyttämiskansio sekä siitä kirjallinen raportti.	
Keskeiset tuotokset (raportit, suunnitelmat, tuotteet, esitteet, tietokoneohjelmat, tilaisuudet yms.)	Perehdyttämiskansio. Kirjallinen raportti eli opinnäytetyö	
Sovitut kokoukset ja raportoinnit	Opinnäytetyön esitys syksy 2007. Kirjallisen raportin palautus 30.10.2007.	
Projektin resurssit		
1. Toimeksiantaja		
2. Opiskelijat		
3. Ammattikorkeakoulun ohjausresurssit		
Kustannusarvio ja kustannusvastuu Materiaalit Laitekustannukset Opiskelijoiden palkkiot Ohjaavan opettajan palkkiot Matkakustannukset Muut	Arvio	Vastuu Scandic Kajanus tulostaa valmiin kansion sivut ja hommaavat sopivan kansion.
Muuta Luottamuksellisuus Tekijänoikeudet Laskutus		

Sopimuksessa noudatetaan Kajaanin ammattikorkeakoulun vakioehtoja opiskelijatyönä tehtävistä toimeksiannoista.

HYVINVOINTI
Sairaanhoitajakoulutus
Terveydenhoitajakoulutus
PL 52, (Ketunpolku 4)
87101 Kajaani
Puh. (08) 6189 9612
Faksi (08) 6189 9620

PALVELUT
Restonomikoulutus
PL 52, (Ketunpolku 3)
87101 Kajaani
Puh. (08) 6189 9610
Faksi (08) 6189 9620

PALVELUT
Tradenomikoulutus
PL 52, (Kuntokatu 5)
87101 Kajaani
Puh. (08) 6189 9454
Faksi (08) 6189 9424

TEKNOLOGIA
Insinöörikoulutus
PL 52, (Kuntokatu 5)
87101 Kajaani
Puh. (08) 6189 9611
Faksi (08) 6189 9620